

Forma de Contato/Quantidade

Tipo de manifestação	Presencial	telefone	E-mail	Correspondência	Sistema	Total
Denúncia	0	0	0	0	0	0
Elogio	0	18	2	0	0	20
Outros	0	0	0	0	0	0
Reclamação	5	241	79	2	0	327
Solicitação de informação	27	380	103	1	0	511
Sugestão	0	9	9	0	0	18
Total	32	648	193	3	0	876

Manifestação/Tema Geral

Tema Geral	denúncia	Elogio	Outros	Reclamação	Informação	Sugestão	Total
Acesso	0	0	0	0	0	0	0
Atendimento	0	20	0	29	111	0	160
Competência de outro órgão	0	0	0	5	11	4	20
Comunicação	0	0	0	0	22	1	23
Conduta do servidor	0	0	0	4	0	0	4
Danos materiais pessoais	0	0	0	67	97	0	164
Descumprimento de ordem judicial	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização	0	0	0	0	0	0	0
Fornecimento de produtos/materiais	0	0	0	0	0	0	0
Infraestrutura	0	0	0	155	33	13	201
Irregularidades	0	0	0	0	0	0	0
Legislação	0	0	0	5	150	0	155
outros	0	0	0	0	0	0	0
Patrimônio Público	0	0	0	0	2	0	2
Políticas públicas	0	0	0	0	0	0	0
Posicionamentos técnicos	0	0	0	0	0	0	0
Procedimentos	0	0	0	39	85	0	124
Taxas/Pagamentos	0	0	0	23	0	0	23
Total	0	20	0	327	511	18	876

Conclusão das manifestações

Tipo de manifestação	Solucionada	Solucionada Parcialmente	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro órgão	Em andamento	Total
Denúncia	0	0	0	0	0	0	0
Elogio	20	0	0	0	0	0	20
Outros	0	0	0	0	0	0	0
reclamação	171	4	0	152	0	0	327
Solicitação de Informação	501	2	7	1	0	0	511
Sugestão	14	1	0	3	0	0	18
Total	706	7	7	156	0	0	876

Manifestações mais frequente/relevantes

1.Conservação >>Pavimento>> Buracos>> Considerado pela frequência um alto índice de reclamações (62) que representam 7,1% das manifestações, sendo a maioria da Rodovia Anhanguera >> SP 330 (56). 2.Pedágio >> Pista Automática>> Considerado pela frequência as manifestações que remetem a problemas relacionados a não liberação automática das cancelas, sendo reclamações (37 / 4,2%) e informação de evasão em pista automática (51 / 5,8%). 3.Ressarcimento de danos >> Procedimentos >> Considerado pela frequência, a quantidade de informações solicitadas (97 / 11,1%).

Dificuldades

Não houve recomendações da Ouvidoria no período.

Recomendações

Não houve dificuldades ou observações no período.